Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-186 d.d. 7 mei 2014
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Consument klaagt over de verwerking van door hem gestorte maandtermijnen van zijn hypothecaire geldlening en de als gevolg daarvan door hem ontvangen onterechte aanmaningen. De Commissie overweegt ten overvloede – nu enig belang van Consument bij de klacht ontbreekt - dat Consument verantwoordelijk is voor de tijdige storting van de maandtermijnen. De Bank dient er vervolgens voor zorg te dragen dat de door haar ontvangen maandtermijnen correct worden verwerkt. De Commissie erkent dat het (achteraf ten onrechte) ontvangen van aanmaningen als vervelend kan worden ervaren, maar overweegt dat dit onvoldoende is om incorrect of onzorgvuldig handelen van de Bank aan te nemen. Ook is onduidelijk gebleven tot welke schade de handelwijze van de Bank heeft geleid. De vordering van Consument zal dan ook worden afgewezen.

Consument,

tegen

ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen, ontvangen op 14 mei 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 10 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.
De procedure is na de zitting, op verzoek van partijen, aangehouden. Op 11 april 2014 heeft Consument telefonisch om een bindend advies van de Commissie verzocht.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument en zijn echtgenote hebben op 10 september 2003 een offerte voor een hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 194.000,- bij Aangeslotene ontvangen. Deze offerte is op 29 september 2003 door Consument en zijn echtgenote voor akkoord ondertekend.

3.2. Op de tussen partijen overeengekomen hypothecaire geldlening zijn de leningvoorwaarden voor een bouwfonds hypotheek (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Artikel 5.3 van de voorwaarden luidt, voor zover relevant:

> *"De overeengekomen maandelijkse betalingen behoren uiterlijk op de laatste dag van de maand, waarin zij zijn verschuldigd, door ons te zijn ontvangen. Voor te laat ontvangen betalingen wordt een vergoeding in rekening gebracht in de vorm van rente."*

3.3. Consument heeft de maandtermijnen vanaf de ingangsdatum van de hypothecaire geldlening per automatische incasso aan Aangeslotene voldaan. Per 1 maart 2005 heeft Consument zijn automatische machtiging ingetrokken en maakt hij de maandtermijnen zelfstandig over vanaf de betaalrekening bij zijn bank naar de betaalrekening van de bank van Aangeslotene.

3.4. Aangeslotene en haar incassogemachtigde hebben Consument vanaf 2009 meerdere aanmaningen verstuurd over een achterstand in de betaling van maandtermijnen van de hypothecaire geldlening.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument klaagt over de verwerking van de door Aangeslotene ontvangen maandtermijnen en de als gevolg daarvan door hem ontvangen onterechte aanmaningen.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Consument stelt zich op het standpunt dat hij zijn maandtermijnen altijd voor het einde van de maand en dus op tijd (eerder per acceptgiro en nu telefonisch) aan Aangeslotene overmaakt. De bedragen worden direct van de rekening van Consument afgeschreven en moeten dan, gelet op het verbod op valutadagen, direct zijn overgeboekt op de rekening van Aangeslotene. Aangeslotene ontvangt deze maandtermijnen dan ook iedere maand op tijd.
- Aangeslotene voert ten onrechte aan dat Consument verantwoordelijk is voor de tijdige verwerking van de overgemaakte maandtermijnen. De tijd die Aangeslotene nodig heeft om de stortingen handmatig te verwerken in haar administratie komt evenwel voor rekening van Aangeslotene.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

Inleiding

5.1. De vordering van Consument ziet op de verwerking door Aangeslotene van de door Consument overgemaakte maandtermijnen. Consument stelt zich op het standpunt dat hij ten onterechte aanmaningen heeft ontvangen omdat hij zijn maandtermijnen altijd op de laatste dag van de betreffende maand overmaakt. Aangeslotene voert allereerst aan dat de stortingen van de maandtermijnen altijd met terugwerkende kracht worden geboekt op de datum van ontvangst. Doordat het verwerken van deze stortingen enige tijd kan duren, kan Consument - volgens Aangeslotene - ten onrechte een aanmaning ontvangen. Aangeslotene voert ten tweede aan dat de door Consument overgemaakte maandtermijnen vaak niet op uiterlijk de laatste dag van de maand waarin zij zijn verschuldigd maar enige dagen later op de rekening van Aangeslotene zijn bijgeschreven. Consument komt dus niet (altijd) de in artikel 5.3 van de voorwaarden genoemde betalingsverplichting na, aldus Aangeslotene.

5.2. Naar aanleiding van hetgeen ter zitting is besproken en conform de wens van beide partijen om de zaak aan te houden, heeft Consument bezien of de storting van een maandtermijn correct wordt verwerkt indien hij op de laatste dag van maand vóór 12:00 uur de maandtermijn aan Aangeslotene overmaakt. Op 11 april 2014 heeft Consument de secretaris telefonisch te kennen gegeven dat de stortingen van de afgelopen drie maandtermijnen tijdig door Aangeslotene zijn verwerkt en hij de afgelopen drie maanden geen aanmaningen meer heeft ontvangen. Consument verzoekt de Commissie evenwel alsnog een bindend advies uit te brengen.

Belang bij de klacht

5.3. De Commissie overweegt dat Consument geen belang heeft bij zijn vordering. Aangeslotene heeft ter zitting onbetwist verklaard geen vertragingsrente bij Consument in rekening te brengen over de periode tussen het uiterste betaalmoment (de laatste dag van de maand waarin de maandtermijn is verschuldigd) tot de daadwerkelijke ontvangst van de maandtermijn. Hoewel de Commissie begrijpt dat de door Consument ontvangen aanmaningen als hinderlijk worden ervaren, hebben deze brieven hebben als zodanig geen financiële consequentie. De ontvangen maandtermijnen worden immers met terugwerkende kracht alsnog correct verwerkt. Daarnaast heeft Consument de afgelopen drie maanden geen aanmaningen ontvangen. Door op de laatste dag van de maand waarin de maandtermijnen zijn verschuldigd vóór 12:00 uur de maandtermijnen over te boeken, kan Consument ervoor zorgen dat de maandtermijn tijdig en zonder het ontvangen van aanmaningen op de rekening van Aangeslotene worden bijgeschreven. Daarmee is de klacht van Consument ondervangen en ziet de Commissie niet in welk belang Consument nog heeft bij zijn klacht. Ten overvloede zal de Commissie toch de klacht van Consument inhoudelijk beoordelen.

Inhoudelijke beoordeling

5.4. Partijen zijn een overeenkomst voor een hypothecaire geldlening aangegaan. Op grond van artikel 5.3 van de voorwaarden dient Consument ervoor zorg te dragen dat de maandtermijnen uiterlijk op de laatste dag van de maand waarin zij zijn verschuldigd door Aangeslotene zijn ontvangen. Consument is op grond van deze voorwaarde dus verantwoordelijk voor de tijdige storting van de maandtermijnen. Op grond van art. 6:114 lid 2 BW geschiedt de girale betaling op het tijdstip waarop

de rekening van Aangeslotene wordt gecrediteerd. Consument dient daarbij rekening te houden met de door zijn bank en door de ontvangende bank gehanteerde redelijke verwerkingstermijnen.

5.5. Aangeslotene dient er vervolgens voor zorg te dragen dat de door haar ontvangen maandtermijnen correct worden verwerkt. Dit houdt in dat Aangeslotene de ontvangen bedragen moet toekennen aan de juiste openstaande maandtermijnen. In het onderhavige geval heeft Aangeslotene meerdere aanmaningen aan Consument verzonden, terwijl achteraf bleek dat de maandtermijnen tijdig door Aangeslotene waren ontvangen. Aangeslotene heeft de stortingen echter met terugwerkende kracht verwerkt en geen vertragingsvergoeding bij Consument in rekening gebracht. De Commissie erkent dat het (achteraf ten onrechte) ontvangen van aanmaningen als vervelend kan worden ervaren, maar overweegt dat dit onvoldoende is om incorrect of onzorgvuldig handelen van Aangeslotene bij het verwerken van de ontvangen maandtermijnen aan te nemen. Ook is onduidelijk gebleven tot welke schade de handelwijze van de Bank heeft geleid. De vordering van Consument zal dan ook worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.